Camera di Commercio
Crotone

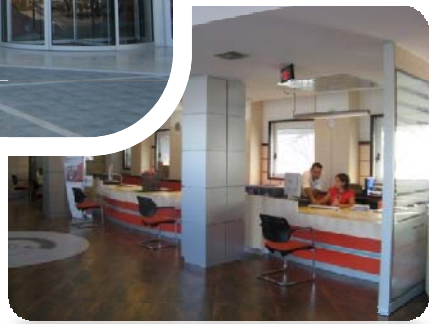
BUONE PRATICHE DI CUSTOMER SATISFACTION

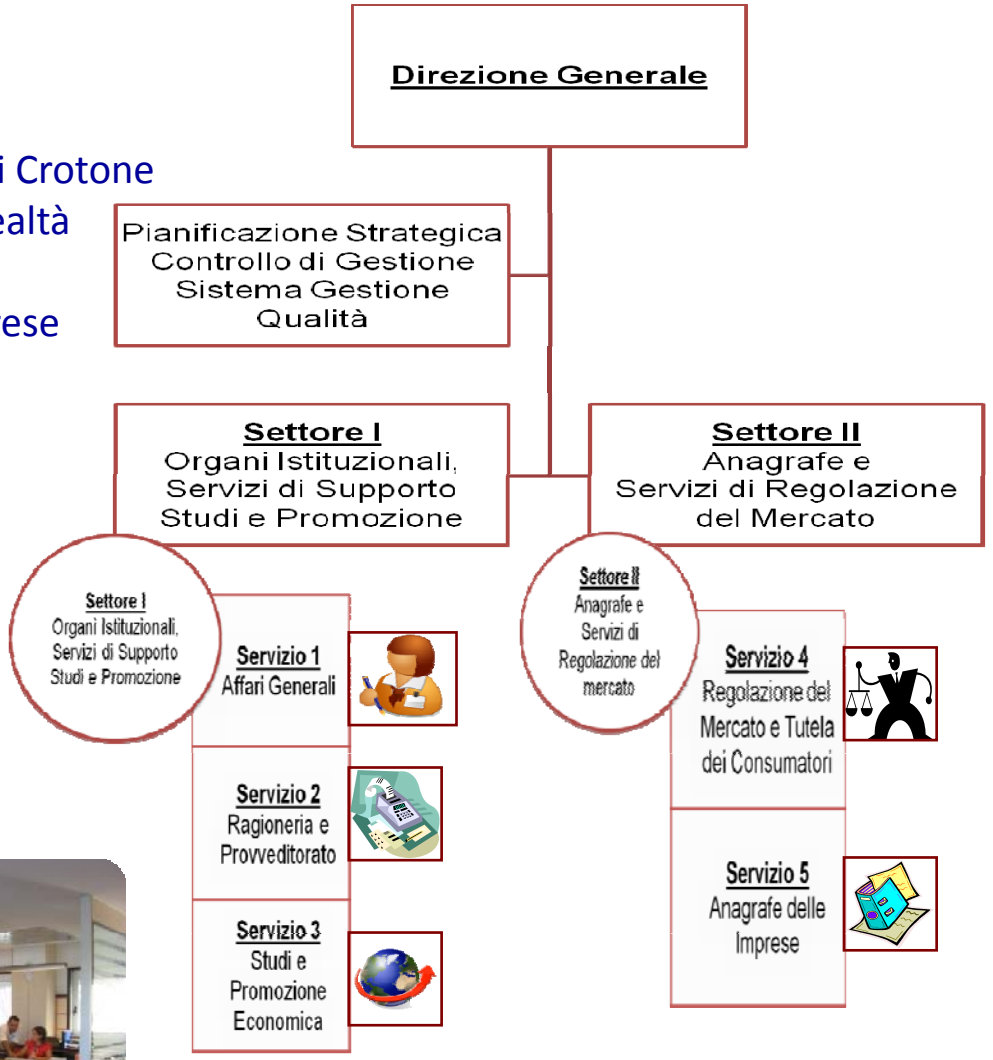
FORUM PA 2011

10 maggio

La Camera di commercio di Crotone

- Nata nel 1994 con l'istituzione della provincia di Crotone
- rappresenta il punto di incontro tra le diverse realtà economiche e sociali del territorio
- promuove lo sviluppo del territorio e delle imprese

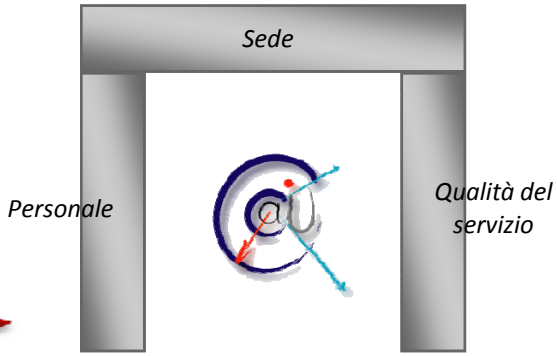




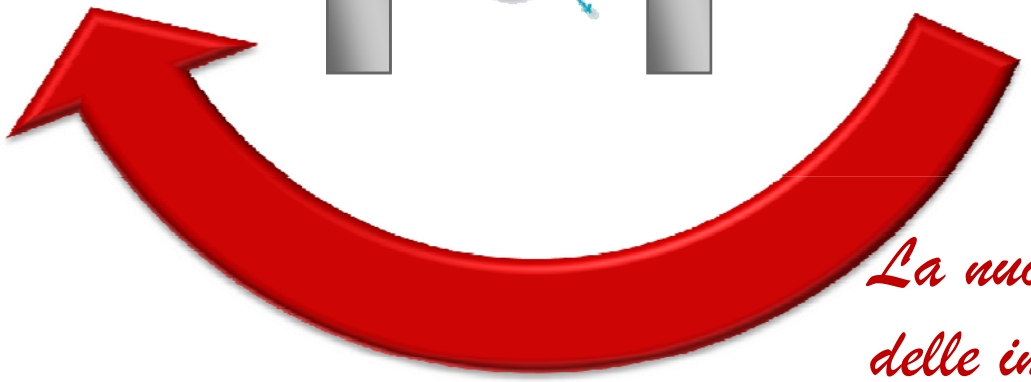
IL CIRCOLO VIRTUOSO DELLA SODDISFAZIONE

Immagin-i-zzando

Attenzione per il Benessere ORGANIZZATIVO



Attenzione per la soddisfazione del CLIENTE



La nuova casa delle imprese

STRUMENTI

Immaginazione + Organizzazione

Immagin-i-zzando

FORUM DEL PERSONALE

CARTA DEI VALORI 'PARTECIPATA'

BENEFIT AI DIPENDENTI

STAR ROOM

CORSI SPECIFICI TRASVERSALI

MICROLEZIONI DI INFORMATICA

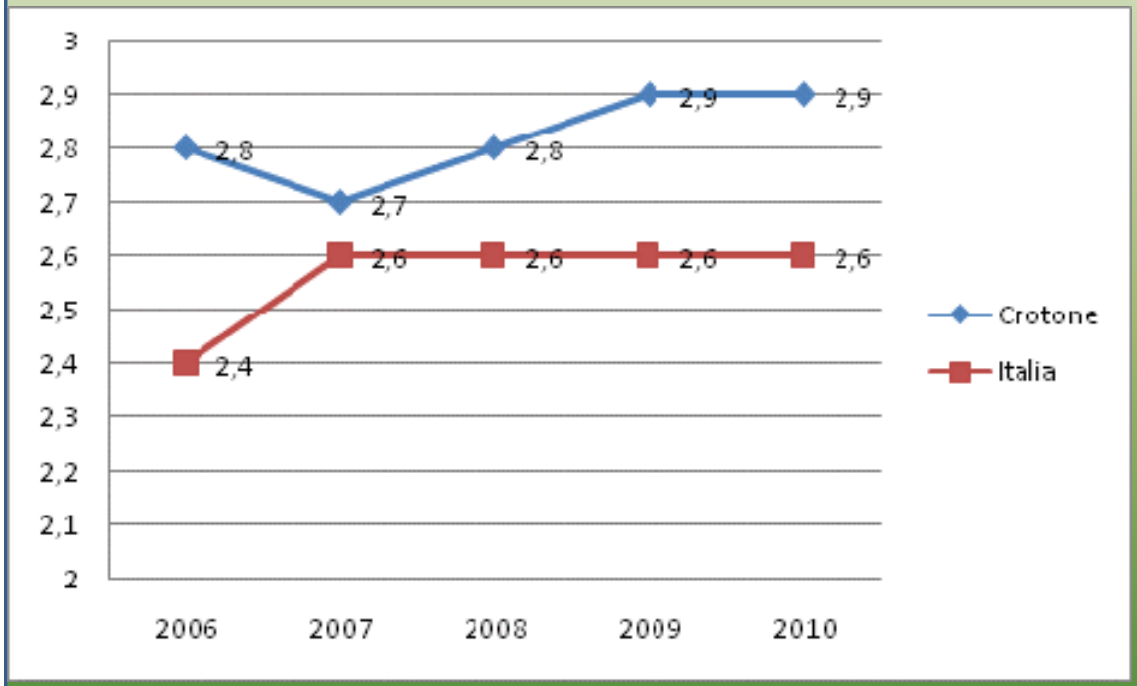
BIBLIOTECA FORMAZIONE

BENESSERE ORGANIZZATIVO

RISULTATI

Aumento del Benessere Organizzativo

Trend anni 2006-2010 e confronto nazionale



Riconoscimenti nazionali

Iniziativa	Riconoscimento ottenuto
Premio Qualità per la PA - Dip. Funzione pubblica – I edizione	Tra i primi 40 finalisti
Cantiere "Piano di comunicazione" - Dip. Funzione pubblica - anno 2004	Premio finale
Cantiere Il nuovo Regolamento di Organizzazione degli uffici e dei servizi - Dip. Funzione pubblica -2004	Premio finale
Cantiere Processi decisionali inclusivi: Cabina di regia per lo sviluppo della provincia di Dip. Funzione pubblica -2004	Premio finale
Cantiere Bilancio Sociale - Dip. Funzione pubblica - 2004	Premio finale
Cantiere Pianificazione strategica - Dip. Funzione pubblica - 2007	Premio finale
Cantiere Competenze per l'ascolto organizzativo - Dip. Funzione pubblica - 2007	Premio finale
Cantiere Esternalizzazioni strategiche - Dip. Funzione pubblica - 2007	Premio finale
100 esempi di buona PA - Ministero per l'innovazione e la PA – anno 2008	Inserimento nella white list
Concorso Premiamo i risultati – Forum PA - Ministero per l'innovazione e la PA	Menzione

Immaginazione+Organizzazione

Immagin-i-zzando

STRUMENTI

La nuova casa delle imprese

Accessibile… dall'esterno

con la creazione di facilitazioni per chi si reca presso la sede (parcheggi,

Accessibile… dall'interno

con la creazione di spazi, connotati anche da pavimentazione di diversi colori

Accessibile… e idonea

rendendo disponibili ulteriori servizi richiesti dagli utenti (es. sala convegni)

Accessibile… e disponibile

Adeguamento delle modalità di fruizione dei servizi alle esigenze degli utenti

Accessibile… da lontano

potenziando i servizi erogati telematicamente o mediante il sito

Customer satisfaction - Mettiamoci la faccia - Gestione reclami

Accessibile da lontano… LA CAMERA ENTRA IN AZIENDA

Firma digitale e Cns

- Permette di sottoscrivere un documento informatico conferendogli valore legale
- Garantisce la certezza dell'identità di colui che firma e l'inalterabilità dei documenti firmati
- Consente di accedere per via telematica ai servizi in rete della Cciaa e di altre pubbliche amministrazioni

Nuovo sito

- Richiesta informazioni
- Gestione dei reclami

CRM

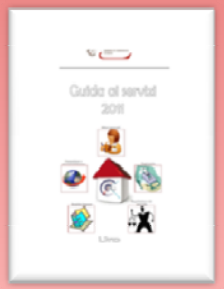
- Consente segmentazione di iscritti
- Permette invio di campagne personalizzate

GUIDA AI SERVIZI

- Aggiornata periodicamente
- Contiene schede informative per ogni procedimento
- Di facile consultazione

ALTRI STRUMENTI

- Facebook
- You Tube
- Mia PA



Semplificati la vita

www.kr.camcom.it

..Entra nel sito della Camera di Commercio www.kr.camcom.it

Potrai:

- Informarti sui servizi
- scaricare modulistica e bandi
- scaricare Vademecum per la presentazione delle pratiche
- fruire di servizi senza recarti allo sportello
- informarti su agevolazioni e finanziamenti per avviare, consolidare e internazionalizzare la tua impresa
- aggiornarti in tempo reale

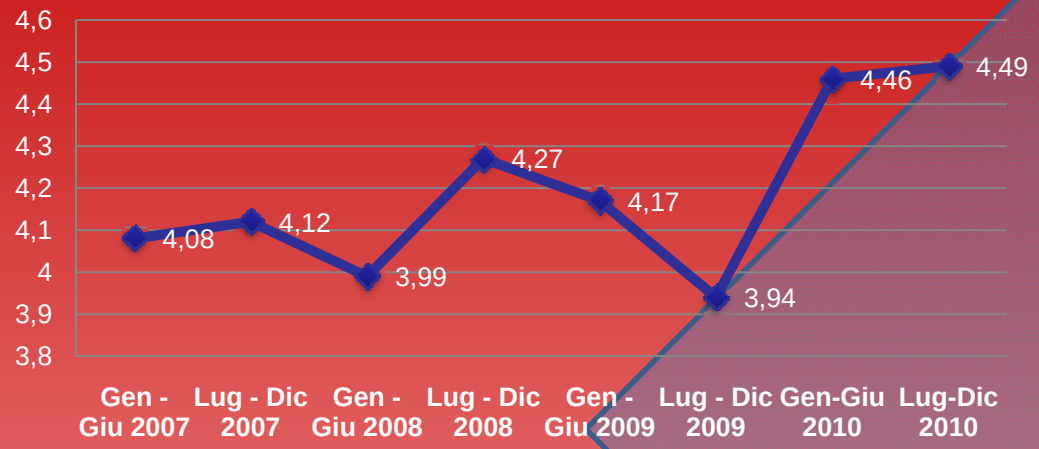
Camera di Commercio Crotone

La nuova casa delle imprese

RISULTATI

CUSTOMER SATISFACTION IN AUMENTO!

ENTE CAMERALE



- Miglioramento del grado di soddisfazione generale dell'utenza
- Miglioramento dell'accessibiltà ai locali
- Aumento della chiarezza della segnaletica
- Aumento della decorosità dei locali
- Miglioramento del Livello di comfort
- Incremento della sicurezza
- Riduzione delle assenze
- Aumento dell'utilizzo del sito internet

La nuova casa delle imprese

LE CONDIZIONI

CARATTERISTICHE ENDOGENE

Non sorridiamo perché qualcosa di buono è successo,

ma qualcosa di buono succederà perché sorridiamo!

(proverbio orientale)

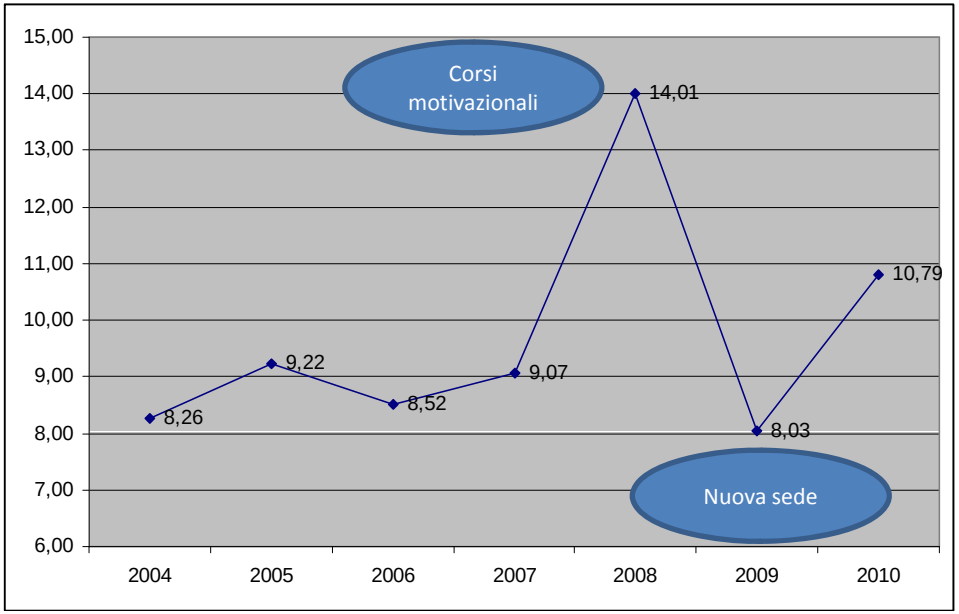
CONDIZIONI ESOGENE

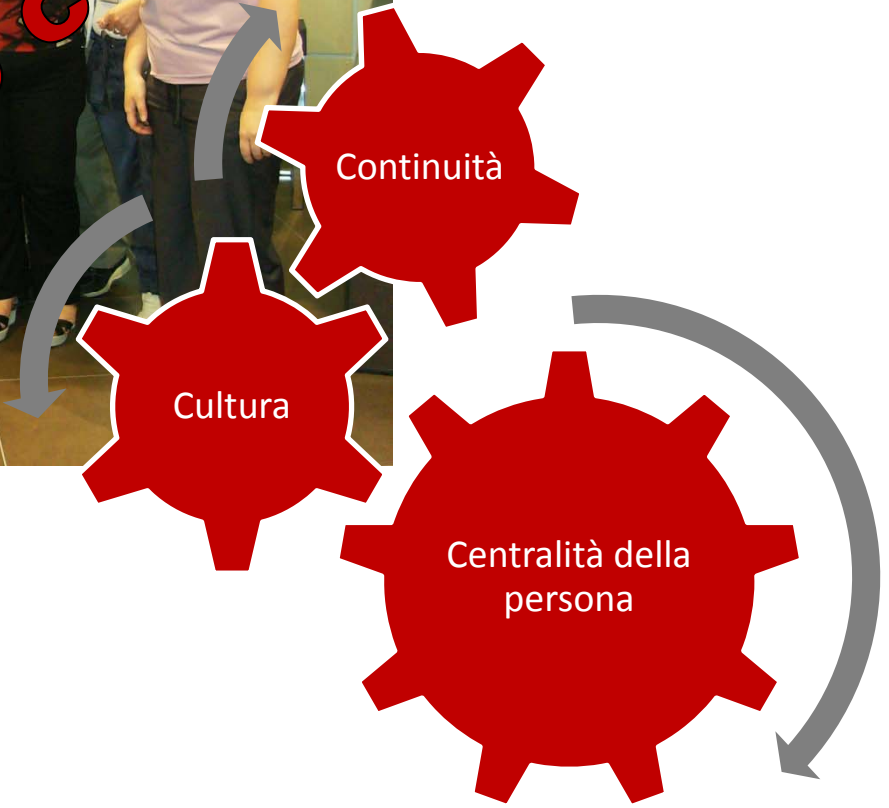
Eta' per classi

	A TEMPO INDETERMINATO	A TEMPO DETERMINATO
20-29	-	1
30-39	9	5
40-49	11	2
50-59	3	-
60-69	-	-
TOTALE	**23**	**8**

87%

NUMERO MEDIO DI CORSI PER DIPENDENTE



E DOPO....

Miglioramento continuo